

Online-Shops

Tücken beim Kauf

Musik oder Software lassen sich bequem per Internet einkaufen. Doch es stellen sich Probleme, die in einem realen Laden gar nicht auftauchen. Der PCTip hilft beim Datenkauf.

Apples erfolgreicher Online-Musikshop iTunes (<http://www.apple.com/itunes>), der Hits per Maus-klick bietet, beweist es: Stimmen Preis und Anwen-derfreundlichkeit, sind Surferinnen und Surfer nur allzu gerne bereit, auch für Dateien zu bezahlen. Musik, Bücher, Software, Videos: Alles lässt sich mit mehr oder weniger Aufwand herunterladen. Damit stellt sich aber ein neues Problem: Kauft man beim Händler um die Ecke, wird der meist die Garantie für fehlerhafte Produkte übernehmen. Aber wie steht es beim Einkauf via Internet?

Den Online-Datenkauf regelt Apple mit ein paar mageren Zeilen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Und Symantec (<http://www.symantec.ch/>) schickt die Kunden zu einem amerikanischen Webshop und verweist im «Kleingepixelten» darauf, dass der Kunde damit unter das lokale, amerikanische Recht falle. Im Element-5-Store (<http://store.element5.de/>) wird beim Lesen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen schnell klar, dass sich Schweizer Kunden nach Köln an den Hauptsitz der Firma begeben müssten, um ihr Recht einzufordern.

Sofern aber eine aktive Marktbearbeitung in der Schweiz vorliegt, könnten Konsumenten allerdings auch an ihrem Wohnsitz ein Gericht anrufen. Es würde sich dabei in den meisten Fällen auf das Schweizerische Obligationenrecht, besonders auf das Gewährleistungsrecht beim Kaufvertrag stützen. Die Anwendung von schweizerischem Recht wäre in diesem Fall jedoch kein Vorteil: «Auf dem Gebiet der EU finden sich in der Fernabsatzrichtlinie und in der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr viele konsumentenfreundliche Regelungen», sagt Mathias Kummer, Jurist und Geschäftsführer von Weblaw (<http://www.weblaw.ch/>), «die Schweiz hat hier noch Defizite.»

Doch Kummer schränkt ein: «Sein Recht einzuklagen, lohnt sich in den allerwenigsten Fällen.» Deshalb sollten Sie Software-Shops auf Herz und Nieren prüfen, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen durchlesen und sich die Frage stellen: Kann ich diesem Anbieter vertrauen? «Seriöse Firmen werden auftauchende Probleme zu Gunsten des Kunden lösen», betont Kummer.

Ganz ohne Schutz sind

Konsumenten trotzdem nicht, wenn der Download hakt oder defekte Dateien auf der Festplatte landen. Grundsätzlich gelten dieselben Rechte wie im Shop um die Ecke. Mit einer Ausnahme: Ein Rückgaberecht ist – anders als im realen Shop – ausgeschlossen. Wenn die Software abstürzt oder Ihnen der Sound nicht gefällt: Pech gehabt. Deshalb müssen Sie vor dem Download prüfen, ob die Datei überhaupt Ihrem Bedürfnis entspricht.

Der Anbieter ist dafür verantwortlich, dass die bezahlte Ware in einwandfreiem Zustand auf Ihrer Festplatte anlangt. Mathias Kummer: «Klappt dies nicht, kommt der Verkäufer mit seiner Leistung in Verzug. Der Käufer kann eine angemessene Frist zur nachträglichen Erfüllung ansetzen, danach Erfüllung nebst Schadenersatz wegen Verspätung verlangen. Er kann auch auf die nachträgliche Leistung verzichten und entweder Ersatz des aus der Nichterfüllung entstandenen Schadens verlangen oder vom Vertrag zurücktreten.» Wenn die angekommene Datei defekt sein sollte, muss der Anbieter einen erneuten Download ermöglichen.

Er muss aber die übermittelte Datei nicht ewig anbieten, etwa um nach einem Festplattencrash eine Neuinstallation zu ermöglichen. Anwender müssen sich ihre Sicherheitskopien selbst anfertigen. Einige Download-Shops wie jener von Symantec bieten in solchen Fällen gegen einen Aufpreis an, die Datei bis zu einem Jahr zum neuerlichen Download bereitzuhalten. Ein CD-Rohling, auf den die heruntergeladene Software gespeichert wird, ist aber sicher billiger.

Wie viel Geld Sie sparen beim Software-Einkauf via Internet, ist ebenfalls fraglich. Rechnet man die Download-Zeit, die Mühe, die sich der Anwender machen muss, und die juristischen Unwägbarkeiten, dann sind Downloads oft sogar teurer als Software aus dem Laden. Spezielle Software, etwa für Handys, ist allerdings fast ausschliesslich online erhältlich. Beachten Sie unsere Tipps rechts. (bha)

E-Commerce-Gesetz:

www.ofj.admin.ch/themen/e-commerce/intro-d.htm

Juristische Details zum Kauf per Download:

www.weblaw.ch/kompetenzzentrum/content/dtbez_internet.pdf

Kurzinfos

Augen auf

- **Vergewissern Sie sich, dass Sie dem Shop trauen können.** Indizien sind vorhandene Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), telefonisch oder per E-Mail ansprechbare Personen im Fall einer Störung, Datenschutzbestimmungen, vollständige Informationen, Vorschau- bzw. Vorhörmöglichkeiten, bekannte Marke.
- **Lesen Sie die AGB durch.** Prüfen Sie, was im Fall einer Panne zu tun ist und ob der Anbieter die Verantwortung für den Datentransport übernimmt.
- **Beim Software-Kauf sollte der Anbieter künftige Updates unaufgefordert per E-Mail avisieren und eine Download-Möglichkeit bereitstellen.**
- **Erstellen Sie von der heruntergeladenen Datei eine Sicherheitskopie, zum Beispiel auf einer CD-ROM.**
- **Meist werden Ihnen nach dem Kauf per E-Mail Unterlagen zugestellt, etwa eine Rechnung oder eine Seriennummer. Bewahren Sie diese E-Mails auf.**